



# FORMACIÓN ONLINE

Titulación certificada por  
EDUCA BUSINESS SCHOOL



## Postgrado en Gestión y Auditoría de la Calidad en el Hostelería (ISO 9001:2015 - ISO 19011)



LLAMA GRATIS: (+34) 958 050 217



## Educa Business Formación Online



Años de experiencia avalan el trabajo docente desarrollado en Educa, basándose en una metodología completamente a la vanguardia educativa

## SOBRE EDUCA

Educa Business School es una Escuela de Negocios Virtual, con reconocimiento oficial, acreditada para impartir formación superior de postgrado, (como formación complementaria y formación para el empleo), a través de cursos universitarios online y cursos / másteres online con título propio.

## NOS COMPROMETEMOS CON LA CALIDAD

Educa Business School es miembro de pleno derecho en la Comisión Internacional de Educación a Distancia, (con estatuto consultivo de categoría especial del Consejo Económico y Social de NACIONES UNIDAS), y cuenta con el **Certificado de Calidad de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR)** de acuerdo a la normativa ISO 9001, mediante la cual se Certifican en Calidad todas las acciones

Los contenidos didácticos de Educa están elaborados, por tanto, bajo los parámetros de formación actual, teniendo en cuenta un sistema innovador con tutoría personalizada.

Como centro autorizado para la impartición de formación continua para personal trabajador, **los cursos de Educa pueden bonificarse, además de ofrecer un amplio catálogo de cursos homologados y baremables en Oposiciones** dentro de la Administración Pública. Educa dirige parte de sus ingresos a la sostenibilidad ambiental y ciudadana, lo que la consolida como una Empresa Socialmente Responsable.

Las Titulaciones acreditadas por Educa Business School pueden **certificarse con la Apostilla de La Haya (CERTIFICACIÓN OFICIAL DE CARÁCTER INTERNACIONAL** que le da validez a las Titulaciones Oficiales en más de 160 países de todo el mundo).

Desde Educa, hemos reinventado la formación online, de manera que nuestro alumnado pueda ir superando de forma flexible cada una de las acciones formativas con las que contamos, en todas las áreas del saber, mediante el apoyo incondicional de tutores/as con experiencia en cada materia, y la garantía de aprender los conceptos realmente demandados en el mercado laboral.

## Postgrado en Gestión y Auditoría de la Calidad en el Hostelería (ISO 9001:2015 - ISO 19011)



**DURACIÓN:**

300 horas



**MODALIDAD:**

Online



**PRECIO:**

260 €

Incluye materiales didácticos,  
titulación y gastos de envío.

CENTRO DE FORMACIÓN:

Educa Business School



## Titulación

Titulación Expedida por EDUCA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado, con Validez Profesional a Nivel Internacional

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de Educa Business School vía correo postal, la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/master, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Euroinnova Formación, Instituto Europeo de Estudios Empresariales y Comisión Internacional para la Formación a Distancia de la UNESCO).





## Educa Business School

como Escuela de Negocios de Formación de Postgrado  
EXPIDE EL PRESENTE TÍTULO PROPIO

### NOMBRE DEL ALUMNO/A

con D.N.I. XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

## Nombre de la Acción Formativa

de 425 horas, perteneciente al Plan de formación de EDUCA BUSINESS SCHOOL en la convocatoria de 2019  
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con Número de Expediente XXXXXXXXXX

Con una calificación de **NOTABLE**

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en  
Granada, a 11 de Noviembre de 2019

La Dirección General  
JESÚS MORENO HIDALGO

Sello

Firma del Alumno/a  
NOMBRE DEL ALUMNO

RESPONSABILIDAD  
SOCIAL  
CORPORATIVA



El presente Título es parte del Sistema Formativo de la Escuela Formadora de la Universidad Europea de Madrid. El presente Título es un documento de propiedad intelectual de la Universidad Europea de Madrid. No se permite su reproducción, distribución, explotación económica o cualquier otro uso no autorizado sin el consentimiento expreso de la Universidad Europea de Madrid. El presente Título es un documento de propiedad intelectual de la Universidad Europea de Madrid. No se permite su reproducción, distribución, explotación económica o cualquier otro uso no autorizado sin el consentimiento expreso de la Universidad Europea de Madrid. El presente Título es un documento de propiedad intelectual de la Universidad Europea de Madrid. No se permite su reproducción, distribución, explotación económica o cualquier otro uso no autorizado sin el consentimiento expreso de la Universidad Europea de Madrid.

## Descripción

Este Postgrado en Gestión y Auditoría de la Calidad en el Hostelería (ISO 9001:2015 - ISO 19011) le ofrece una formación especializada en la materia. Debemos saber que para el área de Seguridad y Medioambiente es muy importante profundizar y adquirir los conocimientos de Hostelería (ISO 9001:2015 - ISO 19011)

## Objetivos



- Dar a conocer a los trabajadores los objetivos y beneficios de la implantación de un sistema de calidad en la empresa hostelera.
- Dar a conocer los principios de la norma iso 9001 así como las distintas fases de la implantación del sistema de calidad.
- Explicar las diferencias de los sistemas de calidad en las distintas áreas de actividad económica.
- Proporcionar a los trabajadores la información sobre métodos de auditoría y las herramientas que permiten medir la calidad.
- Aportar al alumno de un modo rápido y sencillo todos aquellos conocimientos, habilidades y competencias que el mundo de la empresas exige en relación a la implantación de sistemas de calidad.

## A quién va dirigido

Este Postgrado en Gestión y Auditoría de la Calidad en el Hostelería (ISO 9001:2015 - ISO 19011) está dirigido a todas aquellas personas interesada en el ámbito de Seguridad y Medioambiente y quieran especializarse en Hostelería (ISO 9001:2015 - ISO 19011)

## Para qué te prepara

Este Postgrado en Gestión y Auditoría de la Calidad en el Hostelería (ISO 9001:2015 - ISO 19011) le prepara para adquirir unos conocimientos específicos dentro del área desarrollando en el alumno unas capacidades para desenvolverse profesionalmente en el sector, y más concretamente en Hostelería (ISO 9001:2015 - ISO 19011)

## Salidas Laborales

Seguridad y Medioambiente

## Materiales Didácticos



- Maletín porta documentos
- Manual teórico 'Gestión y Auditoría de la Calidad (ISO 9001:2015 - ISO 19011)'
- Manual teórico 'Gestión de la Calidad ISO 9001:2015'
- Maletín porta documentos
- Manual teórico 'Gestión de la Calidad ISO 9001:2015'
- Subcarpeta portafolios
- Dossier completo Oferta Formativa
- Carta de presentación
- Guía del alumno

## Formas de Pago

- Contrareembolso

- Tarjeta
- Transferencia
- Paypal

Otros: PayU, Sofort, Western Union, SafetyPay

Fracciona tu pago en cómodos plazos sin intereses

+ Envío Gratis.

Llama gratis al teléfono  
**(+34) 958 050 217** e  
infórmate de los pagos a  
plazos sin intereses que  
hay disponibles



## Financiación

Facilidades económicas y financiación 100% sin intereses.

En Educa Business ofrecemos a nuestro alumnado facilidades económicas y financieras para la realización de pago de matrículas, todo ello 100% sin intereses.

**10% Beca Alumnos:** Como premio a la fidelidad y confianza ofrecemos una beca a todos aquellos que hayan cursado alguna de nuestras acciones formativas en el pasado.



## Metodología y Tutorización

El modelo educativo por el que apuesta Euroinnova es el **aprendizaje colaborativo** con un método de enseñanza totalmente interactivo, lo que facilita el estudio y una mejor asimilación conceptual, sumando esfuerzos, talentos y competencias.

El alumnado cuenta con un **equipo docente** especializado en todas las áreas.

Proporcionamos varios medios que acercan la comunicación alumno tutor, adaptándonos a las circunstancias de cada usuario.

Ponemos a disposición una **plataforma web** en la que se encuentra todo el contenido de la acción formativa. A través de ella, podrá estudiar y comprender el temario mediante actividades prácticas, autoevaluaciones y una evaluación final, teniendo acceso al contenido las 24 horas del día.

Nuestro nivel de exigencia lo respalda un **acompañamiento personalizado**.



## Redes Sociales

Síguenos en nuestras redes sociales y pasa a formar parte de nuestra gran **comunidad educativa**, donde podrás participar en foros de opinión, acceder a contenido de interés, compartir material didáctico e interactuar con otros/as alumnos/as, ex alumnos/as y profesores/as. Además, te enterarás antes que nadie de todas las promociones y becas mediante nuestras publicaciones, así como también podrás contactar directamente para obtener información o resolver tus dudas.





## Reinventamos la Formación Online



### Más de 150 cursos Universitarios

Contamos con más de 150 cursos avalados por distintas Universidades de reconocido prestigio.



### Campus 100% Online

Impartimos nuestros programas formativos mediante un campus online adaptado a cualquier tipo de dispositivo.



### Amplio Catálogo

Nuestro alumnado tiene a su disposición un amplio catálogo formativo de diversas áreas de conocimiento.



### Claustro Docente

Contamos con un equipo de docentes especializados/as que realizan un seguimiento personalizado durante el itinerario formativo del alumno/a.



### Nuestro Aval AEC y AECA

Nos avala la Asociación Española de Calidad (AEC) estableciendo los máximos criterios de calidad en la formación y formamos parte de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA), dedicada a la investigación de vanguardia en gestión empresarial.



### Club de Alumnos/as

Servicio Gratuito que permite a nuestro alumnado formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: beca, descuentos y promociones en formación. En este, se puede establecer relación con alumnos/as que cursen la misma área de conocimiento, compartir opiniones, documentos, prácticas y un sinfín de intereses comunitarios.



### Bolsa de Prácticas

Facilitamos la realización de prácticas de empresa, gestionando las ofertas profesionales dirigidas a nuestro alumnado. Ofrecemos la posibilidad de practicar en entidades relacionadas con la formación que se ha estado recibiendo en nuestra escuela.



### Revista Digital

El alumnado puede descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, y otros recursos actualizados de interés.



### Innovación y Calidad

Ofrecemos el contenido más actual y novedoso, respondiendo a la realidad empresarial y al entorno cambiante, con una alta rigurosidad académica combinada con formación práctica.

## Acreditaciones y Reconocimientos



## Temario

### PARTE 1. GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001 EN HOSTELERÍA

### PARTE 2. GESTIÓN Y AUDITORÍA DE LA CALIDAD 9001:2015

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. FUNDAMENTOS DEL CONCEPTO DE CALIDAD

- 1.Introducción al concepto de calidad
- 2.Definiciones de calidad
- 3.Evolución del concepto de calidad
- 4.El papel de la calidad en las organizaciones
- 5.Costes de calidad
- 6.Beneficios de un sistema de gestión de calidad

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA GESTIÓN DE LA CALIDAD: CONCEPTOS RELACIONADOS

- 1.Los tres niveles de la Calidad
- 2.Conceptos relacionados con la Gestión de la Calidad
- 3.Gestión por procesos
- 4.Diseño y planificación de la Calidad
- 5.El Benchmarking y la Gestión de la calidad
- 6.La reingeniería de procesos

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. PRINCIPIOS CLAVE DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- 1.Introducción a los principios básicos del Sistema de Gestión de la Calidad

- 2.Enfoque al cliente
- 3.Liderazgo
- 4.Compromiso de las personas
- 5.Enfoque a procesos
- 6.Mejora
- 7.Toma de decisiones basada en la evidencia
- 8.Gestión de las relaciones

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. HERRAMIENTAS BÁSICAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- 1.Ciclo PDCA (Plan/Do/Check/Act)
- 2.Tormenta de ideas
- 3.Diagrama Causa-Efecto
- 4.Diagrama de Pareto
- 5.Histograma de frecuencias
- 6.Modelos ISAMA para la mejora de procesos
- 7.Equipos de mejora
- 8.Círculos de Control de Calidad
- 9.El orden y la limpieza: las 5s
- 10.Seis SIGMA

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. ISO 9001:2015

- 1.Las normas ISO 9000 y 9001
- 2.Introducción al contenido de la UNE-EN ISO 9001:2015
- 3.La norma ISO 9001:2015. Requisitos

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- 1.Documentación de un SGC
- 2.Hitos en la implantación de un SGC
- 3.Etapas en el desarrollo, implantación y certificación de un SGC
- 4.Metodología y puntos críticos de la implantación
- 5.El análisis DAFO
- 6.El proceso de acreditación
- 7.Pasos para integrar a los colaboradores del Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa
- 8.Factores clave para llevar a cabo una buena gestión de la calidad

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. INTRODUCCIÓN AL CONCEPTO DE AUDITORÍA

- 1.Origen y definición del concepto de Auditoría
- 2.Tipos de Auditorías
- 3.El comportamiento ético durante la Auditoría

#### UNIDAD DIDÁCTICA 8. AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

- 1.Introducción a la Auditoría de los Sistemas de Gestión
- 2.Norma ISO 19011. Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión
- 3.Objetivos de la Auditoría de Sistemas de Gestión

- 4.Fuentes de información
- 5.Independencia de los auditores
- 6.Principios profesionales
- 7.Riesgos en una Auditoría

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 9. AUDITORÍA DEL SISTEMA DE CALIDAD (I)**

- 1.Auditorías de Calidad
- 2.Sistemas de Calidad
- 3.Definiciones y conceptos asociados
- 4.El auditor de Calidad

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 10. AUDITORÍA DEL SISTEMA DE CALIDAD (II)**

- 1.Procedimiento de la Auditoría
- 2.Modelo de Auditoría del Sistema de Calidad
- 3.Inicio de la Auditoría
- 4.Preparación de la Auditoría
- 5.Realización de la Auditoría
- 6.Reunión de clausura
- 7.Seguimiento de las acciones correctoras
- 8.Calidad en la Auditoría
- 9.Métricas
- 10.Implantación de las auditorías de Calidad en las empresas

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 11. CALIBRACIÓN DE EQUIPOS Y FUNDAMENTOS ESTADÍSTICOS**

- 1.Introducción a la calibración de instrumentos de medida
- 2.Calibración de instrumentos de medida
- 3.Incertidumbre en la medida
- 4.Planes de calibración
- 5.Conceptos estadísticos básicos
- 6.Estudios de capacidad

#### **ANEXO 1. DOCUMENTOS DE TRABAJO E INFORMES DE AUDITORÍA**

#### **ANEXO 2. CUESTIONARIO ESTÁNDAR DE INSPECCIÓN FÍSICA**

#### **ANEXO 3. CUESTIONARIO ESTÁNDAR DE ENTREVISTA CON LA DIRECCIÓN**

#### **ANEXO 4. EJEMPLOS DE CUESTIONARIOS DE AUDITORÍA EN PROFUNDIDAD**

#### **ANEXO 5. TÉCNICAS DE ENTREVISTA PERSONAL**

#### **ANEXO 6. EJEMPLO DE INFORME DE AUDITORÍA**

#### **ANEXO 7. CUERPO DE CONOCIMIENTOS PARA AUDITORES DE CALIDAD (ASQ)**

#### **ANEXO 8. CUESTIONARIO TIPO ISO-9001**